

Т. В. Купчинова, Н. А. Елсукова

КОММУНИКАТИВНЫЙ АСПЕКТ В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНЫМИ РИСКАМИ

Купчинова Татьяна Владимировна, доцент кафедры социальной коммуникации БГУ, канд. социол. наук, доцент.

Елсукова Наталья Альбертовна, доцент кафедры социальной коммуникации БГУ, канд. социол. наук, доцент.

Ключевые слова: социальный риск, источники социального риска, восприятие риска, управление социальными рисками, рискованные коммуникации, контент-анализ.

Рассматривается феномен социального риска, выделяются его источники, обсуждается проблема восприятия риска. В статье делается акцент на роли рискованных коммуникаций в управлении социальными рисками, определяются цели и задачи при организации коммуникативного процесса, приводится пример исследования рискованных коммуникаций методом контент-анализа.

Tatiana V. Kupchinava, Associated Professor, Department of Social Communication, Belarusian State University.

Natalia A. Elskova, Associated Professor, Department of Social Communication, Belarusian State University.

Keywords: social risk, the sources of social risk, the perception of risk, social risk management, risk communication, content analysis.

The paper deals with the phenomenon of social risk, stand its sources, discusses the problem of risk perception. the article focuses on the role of risk communication in the management of social risk, identifies goals and objectives of the organization of the communication process, an example of risk communication research by the method of content analysis is given.

Феномен социального риска является предметом исследования различных областей научного знания: философии, социологии, психологии, экономики, права. Междисциплинарный подход расширяет границы изучения, что может привести к некоторой разобщенности в определении, но позволит рассмотреть явление во всех его проявлениях и взаимосвязях. Риск всегда предполагает существование вероятности возможных потерь в результате различных преобразований во всех сферах общественной жизни: экономической, политической, социальной. Следует сделать акцент именно на необходимости управления риском: определении источников риска, оценки возможных последствий, определении зон риска, выборе инструментов управления, организации процесса коммуникации. Это необходимо в первую очередь для того, чтобы предотвратить возможность развития кризисной ситуации.

Социальный риск связан с возникновением в обществе ряда обстоятельств, проблем, способных создать угрозу жизнедеятельности людей. Он представляет собой зависимость между частотой событий и числом пораженных при этом людей. В качестве источников риска можно рассматривать окружающую среду (природные катаклизмы, техногенные катастрофы, загрязнения окружающей среды, глобальное потепление и др.); экономику (безработица, миграция, инфляция, крах крупных компаний и др.); политику (государственные перевороты, войны, восстания, этнические конфликты, терроризм и др.); здоровье (эпидемии, наркомания, алкоголизм, СПИД и др.); общество (преступность, насилие и др.).

Управление социальными рисками предполагает разработку комплексного подхода в отношении предупреждения, минимизации негативных социальных последствий, при этом особое внимание необходимо уделить организации процесса коммуникации. По утверждению Н. Лумана, в обыденных контекстах индивиды, как правило, недооценивают риск, переоценивая при этом свои способности и возможности контроля ситуации. В этой связи, коммуникация призвана повысить сознание риска, сформировать адекватную форму восприятия ситуации и механизм защиты. Рисковые коммуникации – это процесс передачи и обмена информацией о наличии, вероятности, характере, источниках, способах нейтрализации риска (политических, административных, правовых, экономических). Основные задачи рисковой коммуникации, по мнению О. Ренна, состоят в том, чтобы, во-первых, сделать сообщения максимально доступными; во-вторых, обеспечить условия для широкого обсуждения проблем риска с привлечением всех заинтересованных участников; в-третьих, создать предпосылки для изменения отношения к тому или иному виду риска со стороны получателей информации [3].

При определении роли рисковых коммуникаций в общем процессе управления рисками следует опираться на технократический и социокультурный подходы.

Технократический подход к рисковым коммуникациям. Основной акцент делается на необходимости информирования, просвещения населения, что по своей сути соответствует линейной модели коммуникаций. Нельзя отрицать важности информирования о риске, поскольку это способствует повышению уровня образованности индивидов, формированию определенных навыков, которые могут быть полезными, жизненно необходимыми в рисковых ситуациях (правила поведения человека при стихийных бедствиях, информация относительно инфекционных заболеваний, средствах защиты, самообороны, информация о возможности различных видов страхования и т. д.).

Пассивность получателя сообщения, абстрагирование от контекста, в котором происходит коммуникация, делают технократический подход односторонним, исключаяющим из обсуждения группы общественности.

Социокультурный подход к рисковым коммуникациям расширяет границы исследования. Индивид рассматривается и как отправитель, и как получатель сообщения (т. е. важен не только факт передачи информации, но и то, как информация будет понята, воспринята и какие решения будут приняты на основе данной информации). Также следует сделать акцент на значимости контекста как социального, так и культурного, политического. Дж. Брэдбери утверждает, что переход от стратегии информирования к диалогу позволяет привлечь внимание не только к контексту, в котором происходит коммуникация, обмену информацией, но и к подразумеваемым участниками коммуникации смыслам.

Выделенные подходы должны дополнять друг друга, а не противопоставляться, поскольку в управлении риском важен как факт его научной оценки, так и учет психологических, социальных аспектов восприятия риска, формирования определенного отношения к риску и стратегий поведения.

В. Т. Ковель предпринял попытку описания теоретических моделей рискованных коммуникаций, в которых отражается процесс восприятия информации о риске, оценки информации и формирования определенного отношения к ней: модель восприятия риска, модель когнитивного шума, модель негативного доминирования, модель доверия [5].

Модель восприятия риска. Отношение, знания и поведение социальных акторов относительно различных рисков, которые являются частью их повседневной жизни, обусловлены как объективной реальностью, т. е. природой самих рисков, так и их психологическим восприятием, в котором смешиваются индивидуальные особенности личности, опыт, предрассудки, формальные и неформальные общественные сообщения (технические отчеты, новости, слухи и т. д.). Риск воспринимается по-разному и в зависимости от подготовленности индивидов. Так, например, в результате своих исследований П. Словик, Б. Фишхофф пришли к выводу, что неспециалисты качественно иначе оценивают риск, используя следующие показатели: контролируемость, добровольность, степень страха, осведомленность о риске. П. Словик отметил роль иррациональных факторов в процессе восприятия риска. Он выделил десять факторов, которые, по его мнению, являются значимыми. Одним из них является фактор *угрозы*, при котором имеет место наступления конкретного события, чем он более ужасающий, непоправимый, тем сильнее осознается степень риска. Вторым фактором – *контроль*. Возможность контролировать происходящее

снижает уровень тревожности, и риск воспринимается как низкий. Третий фактор – *природа риска* (спровоцирован результатом труда человека, либо природные катаклизмы): опасность, возникающая в результате деятельности человека, является более рискованной. Четвертый фактор – *выбор*. В интерпретации Словики, восприятие риска произвольного воздействия будет ниже. Следующий фактор – *дети*. Риск, который касается детей, гораздо сильнее, чем в отношении взрослых. Шестой фактор – это *новизна*. Неизвестный ранее источник опасности имеет более высокую степень риска. Следующий фактор – *публичность*. Чем больше о риске говорят в СМИ, тем выше уровень риска. Восьмой фактор – *последствия*. Наличие жертв придает риску весомость. Девятый фактор – анализ *соотношений между риском и выгодой*. Если риск предполагает не только угрозу, но и выгоду, он имеет более низкую степень восприятия. И последний фактор – *доверие*. Если человек уверен в защите от рискованной ситуации, может доверять соответствующим структурам, он оценивается как менее опасный [4].

Беспокойство, страх, раздражительность, неуравновешенность могут повлиять на выбранную в дальнейшем стратегию поведения. В этой связи в организации процесса рискованных коммуникаций важно:

- во-первых, собрать и оценить эмпирическую информацию, полученную в результате различных исследований: анкетных опросов, интервью, фокус-групп, контент-анализа и др.;
- во-вторых, постоянно взаимодействовать, обмениваться информацией с заинтересованными группами с целью идентификации наиболее проблемных зон, повышающих уровень беспокойства социальных акторов;
- в-третьих, выработать эффективные стратегии рискованных коммуникаций.

Модель когнитивного шума. Акцентируется внимание на том, как индивиды обрабатывают информацию под «давлением» (психологическом, социальном) и какие происходят изменения в поведении в результате процесса коммуникации. Утверждается, что в состоянии повышенного уровня тревожности, беспокойства способность человека эффективно обработать информацию ослабевает. Оценивая информацию, в которой присутствует элемент угрозы (например, когда в сообщениях описываются участвовавшие случаи заражения редкими заболеваниями в каком-то регионе, рост наркомании среди подростков и т. д.), используются чрезмерно эмоциональные фразы, сложно сформировать адекватное представление о возможном риске, поскольку создается эмоциональный шум.

Модель негативного доминирования. Данная модель описывает процесс обработки негативной и позитивной информации в ситуации риска.

В целом отношения между негативной и позитивной информацией, по мнению В. Т. Ковельо, асимметричны (при этом негативная информация, как правило, преобладает). Основной тезис данной модели – люди придают большую ценность (значение) потерям (негативным результатам), чем позитивному результату. Один из практических выводов модели негативного доминирования состоит в том, что отрицательные сообщения должны уравниваться (компенсироваться) большим количеством позитивных. Другой вывод состоит в том, что сообщения, в которых преобладают слова-отрицания, такие как «нет», «никогда», «ничего» и др., дольше остаются в памяти, оказывают большее влияние, чем позитивные сообщения. Таким образом, в ситуации риска излишнее использование слов-отрицаний в процессе коммуникации между заинтересованными группами может повысить уровень беспокойства и привести к нерациональным действиям.

Модель доверия. Все коммуникационные стратегии риска объединяет одно – стремление к установлению необходимого уровня доверия к источникам распространения информации и лицам, ее представляющим. Это важная задача, от решения которой во многом зависит дальнейший процесс коммуникации (вряд ли вы объективно можете оценить информацию, использовать ее, если отсутствует доверие к источнику, ее предоставляющему). Большую роль в процессе формирования доверия играют независимые эксперты, лидеры мнений, которые берут на себя определенные обязательства при освещении тех или иных проблем, связанных с риском, т. е. являются своего рода посредниками между источником информации и аудиторией, для которой она предназначена. При установлении уровня доверия более эффективен обмен информацией в малых группах, и между отдельными индивидами.

Представленные теоретические модели позволяют выделить следующие цели рискованных коммуникаций:

- повышение уровня знания (образованности) общественности относительно того или иного вида риска, посредством информирования;
- моделирование стратегий поведения индивидов в рискованных ситуациях;
- создание диалоговой среды между субъектами социального взаимодействия, обеспечение условий для обсуждения проблем риска с участием лидеров мнений;
- снижение культурных различий в восприятии риска;
- минимизация, а по возможности нейтрализация негативных последствий рискованных ситуаций (предотвращение паники, беспорядков, оценка вероятных потерь, страхование).

Исходя из указанных целей, определим круг наиболее важных задач при организации процесса рискованных коммуникаций: диагностика и анализ сложившейся ситуации риска; определение заинтересованных сторон (аудитории); подготовка доступных всему кругу общественности информационных сообщений; выбор стратегии коммуникаций; организация диалога, обмена мнениями с общественностью; оценка проведенных мероприятий по управлению риском.

Большую роль в управлении социальными рисками играют такие социальные технологии, как пропаганда, социальный PR, социальная реклама. Пропаганда – это форма коммуникации, которая направлена на распространение в обществе определенной идеологии, идей, знаний для достижения заранее сформулированной цели. Пропаганда может осуществляться через средства массовой информации, а также в ходе непосредственного коммуникативного взаимодействия социальных субъектов. Примером является пропаганда здорового образа жизни: проведение тематических информационных часов, лекций, семинаров. Социальная реклама как форма коммуникации направлена на достижение позитивных целей: защиту или удовлетворение общественных или государственных интересов. Это реклама прав, обязанностей граждан, здорового образа жизни, мер по охране окружающей среды, здоровья, рационального использования природных ресурсов и т. д. В настоящее время при помощи социальной рекламы органы государственного управления, общественные организации привлекают внимание общества к таким социальным проблемам, как насилие, торговля людьми, наркомания, СПИД, алкоголизм и др. Назначение социального PR как формы коммуникации состоит в изменении позиции, убеждений определенной целевой аудитории. К инструментам социального PR можно отнести специальные мероприятия (экологические, просветительские и др.), благотворительные акции, спонсорскую деятельность, видео- и кинофильмы. Так, например, интерес к социальному PR проявляют общественные организации, образовательные учреждения в отношении проблемы ВИЧ/СПИД. Они пытаются находить новые информационные каналы и способы передачи информации, в том числе с помощью художественной литературы, кино, театра.

Комплексное использование социальных технологий, форм коммуникации будет не только способствовать повышению уровня осведомленности населения в отношении рискованных ситуаций, но и формированию индивидуальной социальной позиции.

Одним из примеров рискованной коммуникации являются коммуникации в отношении социальной проблемы ВИЧ/СПИД. Одним из важных направлений деятельности общественных организаций, органов

государственной власти, медицинских работников является проведение профилактических мероприятий, информационных компаний, направленных как на пропаганду здорового образа жизни, так и на преодоление стигмы в отношении людей, живущих с ВИЧ.

Контент-анализ 15 периодических газетных изданий Республики Беларусь за 2009 г. (всего было зафиксировано 62 публикации с прямым упоминанием о проблеме и 20 с косвенным) показал преобладание информационного жанра, что во многом свидетельствует об однонаправленном характере коммуникаций. В то время как важным атрибутом коммуникации в ситуации риска является наличие диалога. Очевидным является недостаток публикаций аналитического характера, обсуждения проблемы ВИЧ/СПИД с экспертами, специалистами и ВИЧ-позитивными людьми, а также статей, опровергающих циркулирующие в обществе слухи. Как правило, в 2009 г. проблема ВИЧ/СПИД рассматривалась в рамках социальной (64,5 %) и медицинской сферы (53,2 %). Примечательно, что чаще стал делаться акцент на нравственную сторону этой проблемы (21 %). Так, например, имеют место публикации, в названии которых уже делается акцент на нравственной составляющей проблемы. «А верность не пробовали?» (Ольга Григорьева «Минский курьер»), «Кто верен, тот здоров» (Елена Пинчук «Маладзечанская газета»), «Безрассудство» (Мария Головенко «Лідская газета»).

В ряде случаев не был указан источник информации по проблеме. Так, из 62 публикаций, в которых непосредственно велась речь о проблеме ВИЧ/СПИД, только 26 имели ссылки на различные источники информации.

Вопросы профилактики ВИЧ/СПИД газеты пытаются разъяснять населению и самостоятельно в своих публикациях. Ряд статей практически полностью посвящен ответам врачей на вопросы о профилактике заражения.

В текстах статей встречались различные некорректные формулировки и трактовки при описании проблемы ВИЧ/СПИД. Так, употребление некорректной терминологии зафиксировано в девяти публикациях, в шести из 62 основных и в трех из 20 публикаций с косвенным упоминанием ВИЧ/СПИД. В трех публикациях встречается некорректное выражение «**Чума XX века**»:

1, с. 30 *«Игорь, конечно, знал о чуме XX века»* («Звонок из прошлого» газета «Светлагорскія навіны»).

«СПИД из-за своего стремительного распространения и грозных осложнений прозванный чумой XX века» («Кто верен, тот здоров» газета «Маладзечанская газета»).

«За эти годы от «чумы XX века» на планете умерли миллионы людей» («Я выбираю жизнь» газета «Заря»).

Еще одно некорректное выражение **«заразиться СПИДом»** так же фиксируется три раза:

«Количество случаев заражения СПИДом с 1987 по июль 2009 – 106» («А верность не пробовали?» газета «Минский курьер»).

«...Майкл Джексон приглашает молодого Райана Уайта, зараженного СПИДом при переливании крови, провести на своем ранчо праздничные дни» («И это все о нем» газета «Переходный возраст»).

«Особую тревогу вызывает тот факт, – говорит заведующая отделом профилактики ВИЧ/СПИД облЦГЭиОЗ Елена Денисова, – что все чаще заражаются СПИДом половым путем» («ВИЧ не летает по воздуху» газета «Могилевские ведомости»).

Некорректная формулировка **«инфицироваться вирусом СПИДа»** зафиксирована в статье «Упреждающий укол» газета «Минский курьер»: *«Медики утверждают, что ВГВ не передается при чихании, кашле, рукопожатии – как говорится и на том спасибо. Но инфицируются им в 100 раз чаще, нежели вирусом СПИДа».*

К некорректным выражениям также можно отнести высказывание *«Уратаваць ад жудаснай хваробы могуць толькі маральныя паводзіны, чысціня адносін...» («СНІД спынім разам» газета «Маладзчанская газета»).* Фразу из статьи «Битва за выживание среди «дури»» в газете «Переходный возраст»: *«Но с появлением ВИЧ ситуация стала катастрофической: «ширнулся» инфицированной иглой – и пожалуй во мрак, так сказать, в «черную дыру» безысходности».* И фразу *«Надеяться на «авось» не приходится. СПИД – это не тот случай, чтобы учиться на своих ошибках, результат их всегда один – уход из жизни» («Безрассудство» газета «Лідская газета»)* [1, с. 60–96].

С целью улучшения качества публикуемого материала по проблеме ВИЧ/СПИД была разработана информационная стратегия, которая содержит в себе ряд стандартов [2].

1. Публикация фото и видео, мнения и цитаты человека, живущего с ВИЧ, должна быть с ним согласована.

2. Запрещено в информационных материалах прямо или косвенно раскрывать ВИЧ-статус человека без его письменного согласия, как конфиденциальную информацию.

3. При публикации статистических данных и информации медицинского содержания по ВИЧ/СПИДу обязательна ссылка на официальный источник, указание даты публикации данных.

4. Нельзя рассматривать в информационных материалах ВИЧ-инфекцию как заболевание, не требующее изменения образа жизни.

5. При выпуске информационных материалов на тему ВИЧ/СПИДа, предназначенных для длительного многократного использования тиражом: на национальном уровне – не менее 15000 экземпляров, на областном – не менее 3000 экземпляров, на городском – не менее 1000, а также информационных материалов, предназначенных для длительного и многократного показа в национальном телеэфире, обязательно проведение фокус-групп на целевой аудитории.

6. Нельзя употреблять в информационных материалах по профилактике ВИЧ-инфекции термины, аббревиатуры, примеры, непонятные целевой группе.

7. Нельзя публиковать изображения, иллюстрирующие технологию приготовления и употребления наркотиков.

8. Недопустимо рассматривать ВИЧ-статус человека как следствие его религиозных убеждений, социального, культурного статуса, сексуальной ориентации, национальных, этнических характеристик.

9. Недопустимо в информационных материалах рассматривать ВИЧ-инфекцию как способ приобретения каких-либо жизненных благ.

10. Нельзя использовать в информационных материалах по ВИЧ/СПИДу некорректную терминологию: ВИЧ-инфицированный, жертвы СПИДа, вирус СПИДа, бич, чума, ужасная болезнь, смертельный приговор.

11. Нельзя использовать изображения символов смерти: кресты, могилы, черепа, скелеты и т. п. [2]

Внедрение новой информационной стратегии позволило выработать единую позицию в отношении освещения СМИ проблемы ВИЧ/СПИД. Роль СМИ в процессе управления социальными рисками очевидна. Во-первых, СМИ позволяют расширить информационное поле для диалога субъектов коммуникации (увеличение заинтересованных групп и тем для обсуждения). Во-вторых, СМИ могут участвовать в процессе конструирования желаемых стратегий поведения, основанных на сексуальной грамотности населения. В-третьих, развитие электронных СМИ позволяет охватить одну из самых уязвимых групп – молодежь.

Таким образом, при организации процесса коммуникации в ситуации социального риска необходимо обратить внимание на максимальную доступность сообщения, отсутствие различий в понимании и сути проблемы, а также средств ее разрешения.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Елсукова Н. А., Купчинова Т. В. «Освещение проблемы ВИЧ/СПИД печатными средствами информации» / Результаты исследований, проведенных в рамках национальной системы мониторинга и оценки ситуации по ВИЧ/СПИДу в 2010 г. – Минск, 2011.

2. Информационная стратегия по ВИЧ/СПИДу в Республике Беларусь // Единый белорусский портал по ВИЧ/СПИДу [Электронный ресурс]. – URL: http://aids.by/ekspertnyy_sovet/.

3. Ренн О. Три десятилетия исследования риска: достижения и новые горизонты // Вопросы анализа риска. 1999, т. 1, № 1. С. 81–98.

4. Словик П. Иррациональные факторы, влияющие на восприятие риска [Электронный ресурс]. – URL: <http://allpm.com/RiskDr/February2009/r>.

5. Covello V.T., Peters R. G. Risk communication the West Nile Virus Epidemic, and Bioterrorism. // Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine. 2001. Vol. 78, № 2. P. 382–399 [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.center-for-risk-communication.com/>